

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-304278

(P2004-304278A)

(43) 公開日 平成16年10月28日 (2004. 10. 28)

(51) Int. Cl. ⁷

F I

テーマコード (参考)

H04M 3/51

H04M 3/51

5K015

G06F 3/16

G06F 3/16

310A

5K024

H04M 3/42

H04M 3/42

Z

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 9 頁)

(21) 出願番号

特願2003-91913 (P2003-91913)

(22) 出願日

平成15年3月28日 (2003. 3. 28)

(71) 出願人

000000284

大阪瓦斯株式会社

大阪府大阪市中央区平野町四丁目1番2号

(74) 代理人

100114476

弁理士 政木 良文

(74) 代理人

100107478

弁理士 橋本 薫

(72) 発明者

古賀 大雄

大阪府大阪市中央区平野町四丁目1番2号

大阪瓦斯株式会社内

F ターム (参考) 5K015 AA06 AF08 HA03

5K024 AA76 BB03 BB04 BB07 CC01

CC09 CC14 DD01 FF04 GG03

GG13

(54) 【発明の名称】 顧客対応ジョブ自動コール装置

(57) 【要約】

【課題】コールセンターで発生する緊急を要する顧客対応ジョブに対して、オペレータが介在することなくその時点で営業拠点に自動的に連絡を取り、オペレータが次の顧客の待ち受け状態に迅速に移行できる顧客対応ジョブ自動コール装置を提供する。

【解決手段】構内交換機1に接続された複数の受付電話機8、9、10と、着呼を受付電話機に自動分配する着呼分配装置1Aと、顧客からの要求を受付処理する受付ジョブ管理装置3と、前記受付電話機に対応付けて設置された複数の受付端末装置5、6、7とからなるCTIシステムにおいて、顧客との通話により発生した顧客要求を顧客対応ジョブデータとして生成するジョブデータ生成手段と、前記ジョブデータ生成手段により生成された顧客対応ジョブデータを担当部署へ通知すべく自動発呼する自動音声応答装置2を設ける。

【選択図】 図1

